图书情报工作
第 65 卷 第 18 期 2021 年 9 月


# 优化供需视角下提升公共图书馆社会合作效能研究*
## ——以杭州图书馆为例

■ 张玉娥 吴仲平
杭州图书馆 杭州 300016

摘 要：[目的/意义]探讨公共图书馆社会合作模式，有助于各级各类公共图书馆优化社会合作模式，提升社会合作效能。[方法/过程]通过提炼杭州图书馆社会合作的实现模式，分析杭州图书馆社会合作实践中在优化供需方面的成效及问题，从优化供需视角探讨公共图书馆社会合作的模式选择。[结果/结论]形成引入多元供给主体、变革资源供给方式、激发用户文化需求、坚持合作需求导向、动态调节供需平衡等公共图书馆社会合作模式，据此提出进一步提升公共图书馆社会合作效能的若干建议。

关键词：公共图书馆 社会合作模式 社会合作效能 供给 需求
分类号：G251
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2021.18.004



图书馆事业是一项社会事业，不是单靠哪个部门就能办好这项事业，必须依靠全社会才能使图书馆事业兴旺发达起来[1]。王子舟教授认为我国弱势群体的激增与知识资源的供给不足是社会力量兴起办馆助馆热潮的现实原因[2]。国家对社会力量参与公共文化事业发展政策导向鲜明，2017 年 3 月 1 日正式施行的《中华人民共和国公共文化服务保障法》第十三条规定“国家鼓励和支持公民、法人和其他组织参与公共文化服务”[3]，2018 年 1 月 1 日起施行的《中华人民共和国公共图书馆法》明确指出，政府要积极调动或者鼓励社会力量参与公共图书馆或公共图书馆服务网络建设[4]。在自身发展需求和良好的政策支持背景下，各地公共图书馆积极探索社会合作模式，从中涌现出许多成功案例。笔者以杭州图书馆为例，探讨如何通过优化供需来提升公共图书馆社会合作效能，并归纳出几种模式，为各级各类公共图书馆提供借鉴。

## 1 相关概念与研究

### 1.1 公共图书馆社会合作

根据图书馆学情报学在线词典的定义，图书馆社会合作是指图书馆与自身法人实体以外的社会机构和个人之间开展的各种形式的合作与共建[5]。本文以此为参考，将公共图书馆社会合作定义为公共图书馆和其他类型组织之间的相互协作。

### 1.2 相关实践与研究

20 世纪 70 年代末兴起的新公共管理运动，推动了各国公共文化事业发展，以美、英、日为代表的国家兴起了公共图书馆社会化运营机制改革。美国政府鼓励各类文化组织自我生存，由市场竞争决定选择公共服务的参与者与提供者，同时给予公共服务项目一定资助与扶持[6]。英国公共文化服务发展以分权和共治为主要特色，强调的是社会力量参与[7]。日本直接采用委托管理制度和指定管理者制度，将图书馆的运营管理与业务整体外包[8]。

在我国公共图书馆社会合作实践中，也形成了许多具有特色的合作模式。如广州市图书馆依托当地的经济环境，用众筹概念引来越来越多的“小伙伴”，从“政府包办”公共文化服务变为“政府主导 + 社会力量参与”模式，共建共享图书馆[9]；成都市图书馆利用“中国书店之都”的优势，与书店合作主要致力于均等化服务能力提升[10]；合肥市图书馆抓住当地打造“书香合肥”文化品牌的契机，在政府大力支持下，通过“官办民助”的形式，于 2018 年建成了 20 余个集阅读、活动、展示、休闲于一体的城市阅读空间[11]。

作者简介：张玉娥(ORCID:0000-0002-3420-8286)，馆员，硕士，E-mail:39271190@qq.com；吴仲平(ORCID:0000-0001-5855-0839)，研究馆员。
收稿日期:2021-04-27 修回日期:2021-06-21 本文起止页码:36-41 本文责任编辑:王传清

在理论研究方面,笔者梳理相关文献发现,当前我国公共图书馆社会合作研究主要是站在图书馆的角度来考虑如何引入社会力量完善内部管理机制、扩展业务范围、丰富服务方式等。如王子舟剖析了社会合作建馆模式[2];孙文娉、陈雅从融合发展的视角,对文旅融合、图博融合、馆校融合以及“图书馆＋社区”融合模式进行了效能提升分析[12];刘劲节等针对社会合作开展新媒体平台的阅读推广活动提出了对策[13]。涉及公共图书馆资源供需视角下的社会合作模式研究,主要从供给或需求的单一视角进行分析,即使有涉及供需双方的研究,也不够深入或全面。如王晓光认为公共图书馆跨界合作的路径选择要根据自身发展需求,从资源建设、特色服务整合等角度进行探索[14];郭冰滢分析了社会合作治理模式,强调公共图书馆社会合作需要社会公众参与[15];刘光容等基于哈肯的协同理论,认为利益双赢、用户需求、政策保障是图书馆社会合作的助动力[16]。

综上所述,目前从优化资源供给与需求双方面的视角提升社会合作效能的专门研究不多。基于杭州是政治、经济、文化、旅游各方面在国内都处于前端的发达城市,居民对公共文化服务有着较高的需求,且杭州图书馆社会合作开展较早,研究其社会合作的案例对于公共图书馆社会合作模式的选择具有典型意义。因此,本文结合杭州图书馆的案例,从优化供需视角对提升公共图书馆社会合作效能进行进一步的细化和深入探讨,为提高社会合作效能提供具有可操作性的社会合作模式。本研究创新之处在于:一是强调要以需求为导向建设合作项目,避免供需错位造成资源浪费;二是提出社会合作可在保障长期稳定合作的同时配以灵活多样的短期合作方式,有利于最大限度地利用社会资源。



## 2　研究思路、方法与过程

通过案例分析法对杭州图书馆进行实地调研,在开展实地调研之前设计调研提纲,更具针对性,能够提高调研工作的效率。笔者设计的调研提纲主要内容包括图书馆资源供需背景以及社会合作的项目名称、启动的目的、合作方式、合作成果、优化供需资源和项目运行的持续性及存在的问题等。根据调研提纲通过问询杭州图书馆事业发展部馆员;查阅杭州图书馆自2008年以来的年报;实地考察全部28家主题分馆、3家合作书店以及抽取的17家街道(乡镇)图书馆、5家杭州书房、5家地铁书房的运营情况。获得杭州图书馆自开展社会合作以来的相关信息,并将这些信息加以整理、分析和总结,从中探索提炼出优化供需提升公共图书馆社会合作效能的模式。

## 3　杭州图书馆社会合作的模式选择

### 3.1　杭州图书馆社会合作的典型案例

用户随着日益增长的文化需求,对于公共文化服务提供在便捷性、品质上提出了更高的要求,公共图书馆与社会合作能够进一步拓展服务网点、提升服务品质。其次,由于杭州图书馆总体购书经费每年较为平稳,其纸质文献的每年新增数量远大于剔旧的文献数量,在场馆面积未能增加的情况下,原有场馆可接受的文献藏量已趋于饱和状态,与社会合作增加服务网点将中心馆的文献资源进行分流,不仅能够提高用户借阅图书的便捷性,还能提高图书资源利用率。另外,丰富的网络资源也影响了文献借阅的册次,影响了文献的利用率。在此背景下,杭州图书馆积极借鉴国内外公共图书馆社会合作的先进经验,通过多种路径的社会合作,推进公共图书馆服务均等化、便捷化、差异化。杭州图书馆自社会合作以来的典型案例见表一,其中数据采集时间截至2020年12月31日。

从表1可以看出,杭州图书馆的社会合作是从增加供给与激发需求两方面入手。从增加供给出发,增加社会合作项目,并共享合作方的资源,以此来提高公共图书馆社会合作效能;从激发需求出发,提升用户利用图书馆的便捷性,降低用户借阅成本,根据需求配置资源,从而提高公共图书馆社会合作效能。从供需双方出发,当出现资源供给与需求错位时,则采取由需求引导供给的模式来调整供给资源的结构。

### 3.2　公共图书馆社会合作模式

从杭州图书馆社会合作案例中可以看出,杭州图书馆为推进基本服务均等化和推进差异化、专业化服务,从增加供给与激发需求两方面探索社会合作路径,形成引入多元供给主体、变革资源供给方式、激发用户文化需求、坚持合作需求导向、动态调节供需平衡5种合作模式。

#### 3.2.1　引入多元供给主体

从增加供给出发,引入各种资源供给主体,通过共享社会资源来增加供给,补足供给资源。一是从空间上引入服务供给主体,提升空间资源供给水平。如合作开设以基本服务为主的街道(乡镇)图书馆分馆、城市书房等,通过共享双方的优势资源开展图书馆服务。二是从资源上引入服务供给主体,既能够补齐供给短

表1 杭州图书馆社会合作典型案例

| 合作案例 | 合作成果 | 优化的供需资源 | 目的 |
| --- | --- | --- | --- |
| 综合性分馆 | 173个街道(乡镇)图书馆 | 通过共享,增加场馆、设施、人力、部分文献等供给资源;利用服务的便捷性激发大众阅读欲望,扩大需求资源 | 促进供给资源的均衡性、便捷性,推动区域内的服务均等化 |
| 主题分馆 | 28家主题分馆 | | 在促进服务均等化的同时,进一步满足特定主题资源的专业需求,推动服务的差异化 |
| 城市书房 | 5家杭州书房 | 利用共享增加场馆、设施、人力等供给资源;利用服务的便捷性激发周边居民的阅读欲望,扩大需求资源 | 促进供给资源的便捷性,推动服务的均等化 |
| 地铁书房 | 10个地铁书房 | 共享场馆资源,利用便捷性激发地铁乘客的阅读欲望,扩大需求资源 | 满足地铁乘客的碎片式阅读,营造全民阅读的氛围 |
| 市民卡借书 | 只要持有本市市民卡的居民均可借书 | 利用服务的便捷性激发持有市民卡市民的阅读欲望,扩大需求资源 | 满足市域内居民的便捷性需求,推动市域内的服务均等化 |
| 书店借书(悦读) | 3家合作书店 | 利用共享场馆、人力、文献、用户等资源,增加供给与需求资源 | 在避免供需资源错位的同时满足用户便捷性需求,推动了服务的均等化与差异化 |
| 微信借书(悦借) | 所有微信的注册用户均可借书 | 利用服务的便捷性激发微信用户的阅读欲望,扩大需求资源 | 满足微信用户便捷性需求,推动微信用户的服务均等化 |
| 信用借书 | 达到芝麻信用分550分或钱江分573分即可借书 | 利用服务的便捷性激发信用用户的需求欲望,扩大需求资源 | 满足了信用用户便捷性需求,推动信用用户的服务均等化 |
| 快递借书 | 与邮政快递合作 | 所有用户均可通过快递借还书 | 节约用户的时间成本,提升服务便捷性 |
| 引进数字资源 | 41个数据库 | 利用共享增加各类数字资源;为用户提供便捷性 | 满足用户对数字资源的需求,推动服务的均等化、差异化 |
| 合作办活动 | 通过社会合作开展各类用户活动近几年占比已经达到60%以上 | 利用社会组织的人才资源,提供多样化的用户活动 | 满足便捷化、个性化、特色化的用户需求,推动服务的均等化、差异化 |

板,又能够提升专业化服务的资源供给水平,满足差异化需求。如杭州图书馆开设盲文分馆补齐了对盲人服务的短板;开设环保、棋院、自然等分馆补齐了相关主题资源供给不力的短板,并为该主题的共同爱好者提供了一个交流互动的专业平台;联合专业社团、组织举办专业性较强的用户活动,促进活动的专业化。另外,与档案馆、数字加工、技术支持等单位合作建设数字图书馆,提升数字资源的供给水平。

### 3.2.2 变革资源供给方式

杭州图书馆对于经营性合作方在公共图书馆提供职能范围以外的服务,允许收取合理的费用,以满足居民的个性化需求。如"运动分馆"在满足用户运动类文献、活动等差异化需求以外,合作方可以有偿提供一些运动类服务项目,居民可以付费参与额外运动项目的体验;"茶文化主题分馆"在向用户提供茶类文献借阅、茶类文化活动等茶类差异化服务以外,合作方可以有偿提供茶类服务,为用户提供更多个性化服务。

### 3.2.3 激发用户文化需求

杭州图书馆从提升服务的便捷性和降低使用成本两个角度出发激发用户需求,通过与市民卡公司、邮政公司、书店、地铁公司等合作开展的市民卡借书、信用借阅、快递借书、书店借书、地铁书房,以及与街道(乡镇)合作在居民家门口建分馆等社会合作项目,扩大了服务网点、降低了用户借书出行成本、节约了用户借书时间。如杭州图书馆开通快递借书服务,借还书都可以通过邮政快递上门完成。这些举措激发了居民阅读热情,达到以增加需求提升社会合作效能的目的。

### 3.2.4 坚持合作需求导向

从满足需求出发,进行社会合作资源的优选配置。通过对区域内的用户群体进行服务需求分析,了解各区域用户的需求差异,酌情选择资源分配方案、分馆馆址、主题分馆的主题,力求资源的供给与需求相匹配,由此提高资源利用率。如对于周边老年人较多的分馆,侧重提供适合老年人需求的资源;而高科技企业较为集中的区域,则适合开设科技类主题分馆;选择馆藏资源丰富且用户需求量较大的主题建设主题分馆。

### 3.2.5 动态调节供需平衡

从平衡供需双方出发,争取社会合作效益的最大化。杭州图书馆对各主题分馆效能进行数据分析,及时调整,或微调或退出。此外,还通过"书店借书"解决供需错位问题,根据书店方和借阅情况反馈调整同一类型图书可借阅数量。

张玉娥，吴仲平. 优化供需视角下提升公共图书馆社会合作效能研究——以杭州图书馆为例[J]. 图书情报工作,2021,65(18):36－41.

## 4　杭州图书馆社会合作实践在优化供需提升效能方面的成效及问题

### 4.1　取得成效

#### 4.1.1　提高公共图书馆的投入产出率,不断提升服务效益

通过多种路径加强社会合作,有效弥补杭州图书馆在场馆、设施、人力等方面的不足,提升运营效率,在财政投入未能大幅增长的情况下,杭州图书馆通过社会合作完善了本地区服务体系的网络布局,提高了文献利用率,拓展了各类文化活动,提升了服务效益,有效提高了政府对公共图书馆的投入产出率。

2020 年受新冠疫情影响,杭州图书馆闭馆、限流,各项服务数据波动较大,不具备可比性,故采用 2008 年、2019 年数据进行对比,如表 2 所示:

表 2　2008 年、2019 年杭州图书馆经费投入及服务效益对比

| 年份 | 财政总投入/万元 | 文献购置费/万元 | 流通人次 | 外借册次 | 活动(讲座、培训、展览)场次 | 活动(讲座、培训、展览)参与人次 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2008 | 5 348 | 1 600 | 3 092 596 | 2 059 545 | 51 | 14 506 |
| 2019 | 9 203 | 1 700 | 4 924 230 | 3 461 856 | 2 668 | 2 982 246 |
| 增长率/% | 72.1 | 6.3 | 59.2 | 68.1 | 5 131.4 | 20 458.7 |



由表 2 可以看出,10 余年间杭州图书馆的年文献购置费增长十分有限,年度财政总投入除物价上涨因素外增长幅度也不大,而服务数据表明,针对用户开展的活动场次与活动参与人次的增长率远远超过了政府经费投入的增长率,流通人次、外借册次由于受网络、数字资源冲击的客观因素所致,增长率则相对逊色。另据对数字资源服务的调查,杭州图书馆的数字资源访问量从 2011 年的 569.32 万次,提升到了 2019 年的1 967.9万次,增长率为 245.7%,增长也较为突出。可以肯定的是,杭州图书馆服务效益的大幅提升,除了挖掘自身潜力外,通过社会合作改善资源供需状况起到了非常关键的作用。

#### 4.1.2　服务空间的拓展推进公共服务均等化便利化

通过共建分馆这一合作模式,173 个街道(乡镇)图书馆,配以 28 家主题分馆,遍布了杭城各个区域,再加上快递借书、书店借书等服务项目,延伸了公共图书馆服务空间,极大地推进了图书馆公共服务的均等化和便利化,减少了公众获取图书馆资源的时间和出行成本,刺激了文化需求增长。

#### 4.1.3　服务内容的创新顺应差异化文化需求

考虑到地方文化特色和市民的实际需求,在杭州市公共图书馆服务体系“全覆盖,均等化”初见成效的基础上,杭州图书馆积极推进主题图书馆等社会合作项目建设,在服务内容上不断创新,截至 2020 年 12 月,社会合作建成的主题图书馆有 28 家,包括了盲文、围棋、科技、诗歌、音乐以及茶文化等各类不同主题服务,为该类主题文化向纵深发展提供专业的服务和交流平台,满足了市民差异化的精神文化需求。

### 4.2　存在问题

#### 4.2.1　稀释公共图书馆部分核心资源

图书馆服务供应主体的增加,服务供给总量也得到一定增加,但随着合作项目和分馆的快速不断增加,必然会稀释公共图书馆专业人员、纸质文献等核心资源甚至可能引起服务质量的下降。如果将用户整体效益简单地转化为服务数量和服务质量的乘积的话,当服务质量下降速度大于服务数量增长速度时,用户整体效益反而会下降。在杭州图书馆实践中,也存在少数合作项目得到的总馆支持小、吸引力低的问题。另外,有部分专业性特别强的文献往往为了满足相应主题馆的需要而割舍了总馆的借阅需求。

#### 4.2.2　社会合作供给主体的长期稳定性缺少保证

在图书馆社会合作中,合作双方投入的资产划分清晰且不易改变,合作产生的公共产品服务也无需分配,所以合作双方的利益融合程度并不强,如此会影响合作稳定性。如领导更迭、预算缩减、经营权变更以及企业解体等因素都会影响合作的长期稳定。杭州图书馆社会合作同样也遇到了这一问题,如健康分馆、汽车4S 店分馆、印学分馆、南宋序集艺术分馆 4 家主题分馆因不同原因相继解除合作合同,运动分馆也随着合作方楼盘的售罄使得合作双方共赢共生的基础出现了问题,而面临合作合同是否能够续签的困惑。

#### 4.2.3　部分差异化服务未能达到预期效果

部分社会合作项目由于选址、宣传等问题,给图书馆公共属性和差异化服务作用的发挥带来一定的局限。如杭州图书馆健康分馆建在健康小镇核心项目所在的江南养生文化村内,环保分馆建在天子岭静脉小镇,均因位置较偏导致用户较少,服务辐射有限。印学主题分馆项目也因为需求过于小众化而终止。还有部分主题分馆本意是为了特定人群提供更高质量的差异化服务,但由于针对性的宣传不够,开馆前期用户数也未能达到预期效果。

另外,部分旨在提供差异化服务的图书馆社会合

作项目,通过细化服务内容和服务对象,为用户提供多元化、便捷化的服务,成为综合性图书馆的有益补充。但同时,由于它的服务客体具有很强的针对性,要求提供服务的主体具有较高的相关专业素质,而在这一点上,馆员服务同用户需求还存在一定差距。

#### 4.2.4 合作双方较难实现自始至终步调一致

无论是政府体系内的合作,还是政府体系外的合作,双方虽然都有着良好的合作初衷,但毋庸讳言,毕竟合作双方都有着各自不同的利益或目标诉求,合作实施过程中可能出现目标冲突。如部分合作方提供的场地和人员是与其自身主业共用的,在项目实施中,就存在孰轻孰重的矛盾。有的社会合作项目也存在过于注重商业推广、偏离公共服务目标的现象。

## 5 进一步优化供需提升公共图书馆社会合作效能的建议

### 5.1 增厚储备,提高合作项目服务水平

如果把公共图书馆核心资源比作图书馆社会合作项目的发动机的话,随着项目越来越多,体系日益庞大,就必须要加大发动机马力,加大管理、人才、文献等各方面核心资源储备力度。在积极争取更多的政府投入的同时,也须注重内部挖潜。如通过更多的培训来提高管理水平,扩大专业人才队伍;通过统计分析来实现资源的合理调配;通过建立顺畅的反馈传导机制带动合作方改进服务水平。此外,还可以通过整合当地优势资源加大公共图书馆核心资源储备,如成都图书馆利用当地"中国书店之都"优势,与书店融合发展增加了文献资源储备[12]。

### 5.2 灵活多样,多种合作模式齐头并进

为有效保障公共图书馆进行长期稳定的社会合作,在事前对合作对象和项目可行性进行充分调研;达成的合作协议应有严谨规范的合同条款来约束双方;在合作过程中也要定期评估成效,及时发现问题,跟进管理。另外,科学合理的合作退出机制也应成为图书馆社会合作完整链条中的重要一环。如广州图书馆通过在项目开展之初制定合作、管理、评估和激励机制,有效规范了广州阅读联盟内部工作,为联盟活动的规范化、常态化、持续性提供了有效保障[17]。

以长期合作项目为主,开展灵活多样的短期合作也不失为一种有效的选择。从合作方角度来考虑,有些合作方需要同图书馆稳定合作来实现符合自身发展定位的长期目标;有些合作方希望借助合作来达到阶段性目标;有些合作方有意愿利用自身独特资源或资金赞助来参与一两次合作活动;还有些合作方可能只是想以利益交换的方式利用公益事业的广告效应。应该说,这些出发点都是合理的,这些合作方也都是图书馆拓展公共服务主体所需要争取的。

### 5.3 充分沟通,最大限度实现合作共赢

在合作项目实施之前,公共图书馆方应该通过调研提前预判在项目实施中可能存在的双方目标冲突点,通过充分沟通,对涉及图书馆服务底线的问题要在合作协议中予以明确约束,对违反合作协议的要及时交涉改进。对一般性矛盾,也要尊重对方利益,求同存异,从而实现最大限度的合作共赢。如对于具有文旅融合特色的"图书馆 + 民宿"社会合作模式,在要求合作方保证免费提供基本文化服务的前提下,也要允许合作方对基本文化服务以外的特色文化服务项目进行合理收费,以保证合作双方共赢。

### 5.4 按需合作,以满足用户需求为导向

首先,从总体规划来看,对需求量大、需求比较迫切的项目,在建设顺序上应该优先考虑,在项目选址上尽量合理。在开展合作活动时,应当多开展当地居民喜闻乐见、受欢迎度高的文化活动。在开展网上借书、书店合作借书时,要考虑提高用户还书便捷性和降低用户借还书成本。其次,在合作项目建成之初,对特定用户群体大力宣传推广也是促进图书馆服务与资源更好地融入社会,使项目更快更好发挥效能的重要举措。此外,在合作过程中,对用户建议和意见、诉求和投诉要重点关注,以便及时调整供给资源结构,达到供需资源相匹配。

### 5.5 分析成效,科学评估合作整体效益

没有评估,就没有标准,所以,对项目成效的科学评估也十分重要。除了对单个合作项目进行对标评估,对由社会合作共同参与的公共图书馆服务体系的整体评估是衡量社会合作是否成功的最终标准。目前,较少有整体评估的成熟方案,本研究建议尝试采用资源投入产出分析,即可以以场馆、设施、文献等所有账面资产减去无效资产得出图书馆总有效资产作为总投入指标(不包括产权仍归属合作方的投入资产,对数年无人问津的部分淘汰文献作减值处理),以所有图书馆体系用户到馆人次、借阅册次、参与活动人次等作为总产出指标。通过不同年度间或不同图书馆的总投入比值与总产出指标的比值的对比,可以实现公共图书馆在加入社会合作元素后的纵向和横向比较,从而发现问题,及时调整合作方向。

此外,为提高公共图书馆社会合作效益、降低成本、提高效率,可以运用市场化手段或借助外部力量。如"你选书,我买单"的线下实体书店合作项目可以引

张玉娥，吴仲平. 优化供需视角下提升公共图书馆社会合作效能研究——以杭州图书馆为例[J]. 图书情报工作,2021,65(18):36 -41.

进线上书店的合作主体,采用招标机制,打破合作方单一的问题,如浙江图书馆的"U 书"快借[18]。另外也可以通过市场化运作,解决投资主体来源单一的问题。信用借书项目应当引入失信反馈机制以约束用户不良行为,提高效率。

## 6 结语

本研究结合杭州图书馆的实践案例对优化供需提升公共图书馆社会合作效能进行了探讨。但囿于杭州图书馆一馆具体实践,研究难免不够全面深入。如果能够搜集全国不同类型公共图书馆的社会合作案例进行比较分析,建立较完整的社会合作供需分析决策模型,将有助于更深入系统地推动公共图书馆社会合作效能的研究。

**参考文献:**

[1] 吴慰慈,董焱. 图书馆学概论[M]. 北京:国家图书馆出版社,2008:72.
[2] 王子舟. 伟大的力量来自于哪里——解读社会力量办馆助馆[J]. 中国图书馆学报,2010,36(3):26 -33.
[3] 中华人民共和国公共文化服务保障法[EB/OL]. [2021 -06 -11]. http://www.npc.gov.cn/zgrdw/npc/xinwen/2016-12/25/content_2004880.htm.
[4] 中华人民公共图书馆法[EB/OL]. [2021 -06 -11]. http://www.npc.gov.cn/npc/c12435/201811/3885276ceafc4ed788695e8c45c55dcc.shtml.
[5] Online Dictionary for Library and Information Science [EB/OL]. [2021 -06 -15]. http:// www.abc-clio.com/ODLIS /odlis_p.aspx.
[6] 肖婷. 美国公共文化服务体系建设研究[D]. 武汉:湖北大学,2014.
[7] 苗瑞丹. 英国公共文化服务的分权与共治经验及其借鉴[J]. 马克思主义与现实,2016(4):169 -175.
[8] 陈俊翘,诸葛列炜. 新公共管理影响下的国外公共图书馆总体外包研究——以美英日为例[J]. 图书馆论坛,2013,33(1):52 -58.
[9] 贺林平. 共建图书馆共享纸墨香[EB/OL]. [2020 -12 -11]. http://culture.people.com.cn/n1/2018/0614/c1013-30055966.html.
[10] 张白. 图书馆与书店合作服务新模式——成都图书馆"城市阅读空间"实践研究[J]. 四川图书馆学报,2019(1):17 -20.
[11] 李诗琪. 公共图书馆社会化案例探析——以合肥市城市阅读空间为例[J]. 山东图书馆学刊,2018(6):59 -63.
[12] 孙文娉,陈雅. 我国公共图书馆融合发展模式分析与服务效能提升策略研究——以绍兴图书馆为例[J]. 图书馆理论与实践,2020(5):15 -21.
[13] 刘劲节,于洪洋,常盛. 基于新媒体平台的公共图书馆阅读推广社会合作模式——以长春市图书馆为例[J]. 图书馆学研究,2020(24):59 -63.
[14] 王晓光. 智慧社会建设背景下图书馆跨界合作服务模式研究[J]. 图书馆学刊,2019,41(1):99 -102.
[15] 郭冰滢. 基于合作治理视角下的公共图书馆社会合作模式研究[J]. 图书馆,2016(1):104 -106.
[16] 刘光容,张兰,黄晓菁,等. 图书馆社会合作动力机制研究——基于协同理论的分析[J]. 图书馆工作与研究,2017(7):26 -30.
[17] 沈翠婷. 民间阅读组织参与公共图书馆阅读推广实践——以广州图书馆为例[J]. 河北科技图苑,2019,32(4):67 -70,31.
[18] 俞月丽,朱晔琛. 开放式图书采购的浙江样板:浙江图书馆"U书"快借案例分析[J]. 图书馆研究与工作,2017(10):22 -25.

**作者贡献说明:**
张玉娥:采集整理数据、撰写论文;
吴仲平:设计研究方案、修订论文。



**Research on Improving the Social Cooperation Efficiency of Public Libraries From the Perspective of Optimizing Supply and Demand**
**——Take Hangzhou Library as an Example**

Zhang Yue Wu Zhongping
Hangzhou Library, Hangzhou 310016

Abstract: [**Purpose/significance**] To explore the social cooperation mode of public libraries is helpful for public libraries at all levels to optimize their social cooperation mode and improve the efficiency of social cooperation. [**Method/process**] By refining the realization mode of social cooperation of Hangzhou Library, this paper analyzed the effects and problems of optimizing supply and demand in the practice of social cooperation of Hangzhou Library, and discussed the mode selection of social cooperation of public library from the perspective of optimizing supply and demand. [**Result/conclusion**] Form the mode of social cooperation of public libraries, such as introducing multiple supply subjects, changing the mode of resource supply, stimulating users' cultural needs, adhering to the guidance of cooperative demand, and dynamically adjusting the balance of supply and demand. Based on this, this paper puts forward some suggestions to further improve the efficiency of social cooperation of public libraries.

Keywords: public library social cooperation model social cooperation efficiency supply demand